

お客様からのお手紙への回答

8月分

軽井沢風越公園をご利用いただき、誠にありがとうございます。

たくさんのご意見、ご感想ありがとうございます。いただきましたご意見、ご感想は、よりよい公園づくりのために参考にさせていただきます。

いただいたご意見・ご感想

「土日の予約はいっぱいです」と、予約が事前にとれずもしキャンセルが出たらと望みをかけて何度か電話しても取れず、当日滑走した方から「40人はいなかったよ」と聞かされて驚きと憤りを感じます。予約時に名前、住所、連絡先があり当日はまた氏名住所申し出るので連絡ナシでキャンセルされる方の情報もリンクにはあると思います。特に土日など混み合う日の予約には、滑走されない場合は必ず連絡入れるようアナウンスしてほしいです。今後もこの方針で定員制にされるならキャンセル待ちなども考えていただけたらと思います。

8月 17日 30代 女性 アイスアリーナあて

いただいたご意見・ご感想

東京の車や選手がたくさんいるのが気になる自粛しているのにいいのか？施設側で制限はかけられないのか？こわいです。コロナ。

8月 20代 女性 アイスアリーナあて

いただいたご意見・ご感想

いつもありがとうございます！長野の学校は、お盆明けに夏休みが終わってしまうので、地元の子供達がすべれるように、8月後半の一般滑走の時間を考えてくださるとうれいす。

8月 アイスアリーナあて

いただいたご意見・ご感想

いつもすべっていてすべっていてきもちいいです。これからもよろしくお願ひします。びちょびちょになるのでかんりをお願いします。

8月 23日 10代 女性 アイスアリーナあて

いただいたご意見・ご感想

今日の受付の女性は素晴らしい対応でした。人と云うのは、たった一言で違いますよね。

8月 70代 女性 スカップ軽井沢 あて

いただいたご意見・ご感想への返答

風越公園アイスアリーナをご利用いただきありがとうございます。何度もお問い合わせいただいたということでご不便をお掛け致しました。お問い合わせの際、一般滑走のキャンセルが出ていれば随時受付しておりますが当日滑走開始時間を過ぎてからのキャンセルもある為、利用日当日にキャンセルされた場合はキャンセル料をご請求させて頂くことに致しました。受付の際、キャンセルは前日までに電話連絡して頂くようお願いを徹底してまいります。また、キャンセル待ちにつきましては来館して頂くかたちになり混み合ってしまう為、致しかねますのでご了承ください。

いただいたご意見・ご感想への返答

ご意見ありがとうございます。長野県から出ております社会経済活動再開に向けたロードマップに沿って営業しておりますので他県からのお客様の利用制限は、現在行っておりません。新型コロナウイルス感染拡大防止に努めてまいりますのでご理解ご協力をお願いいたします。

いただいたご意見・ご感想への返答

いつも風越公園アイスアリーナをご利用いただきましてありがとうございます。8月中は一般滑走時間が1枠のみとなりご不便をお掛けしております。貸切のキャンセルが出た枠は随時一般滑走に変更して参りますのでご理解をお願いいたします。

いただいたご意見・ご感想への返答

いつも風越公園アイスアリーナをご利用いただきましてありがとうございます。外気温が高く、リンクコンディションが悪い日がありご不便をお掛けしました。快適に滑走していただけるようリンクを管理してまいります。

いただいたご意見・ご感想への返答

お褒めの言葉ありがとうございます。今後もさらなる向上を目指し接客にあたってまいります。

いただいたご意見・ご感想

・予約日混雑並べないです。
・プール予約するための電話が全くつながらない。(1.5hかけつづけました)当日予約なしで行って見たらスタッフの案内がなくどこに並べばいいのかわからず時間の無駄でした。もっと効率よくインフォメーションして下さい来週分の予約もとれるようにしてください。
・昨日月曜日の予約取りは全然つながらず、こちらに来るとすごい行列。何とかしてほしいです。
・月曜日の予約はどうすればスムーズにとても毎回毎回大変なんで。
・月曜日の予約はまた混雑しますね。早い処理をお願いします。

8月 スカップ軽井沢 あて

いただいたご意見・ご感想への返答

何度もお問い合わせいただいたということでご不便をお掛け致しました。今後何らかの策を講じ予約をスムーズにおこなえるよう努力致します。

いただいたご意見・ご感想

現在軽井沢のジムは時間制限、人数制限をし、マスクの着用、大声で話さない距離を取るなどされていますが守っていらっしゃらず、密を作っている方がいます。おそらく外国人の方などで注意しづらいかもしれないのですが、知らないふりをせず注意してください。非常に不快です。コロナにならないよう軽井沢の一員として頑張っているのです。

8月 40代 男性 スカップ軽井沢 あて

いただいたご意見・ご感想への返答

不快な思い大変申し訳ございませんでした。利用基準を守っていないと判断した場合、職員がお声がけするようしておりますが、何かお気づきの点がありましたら職員までお願いいたします。

いただいたご意見・ご感想

女性の対応最悪でした。

8月 60代 女性 スカップ軽井沢 あて

いただいたご意見・ご感想への返答

大変申し訳ございませんでした。指導教育の徹底をします。また、利用者の皆様が気持ちよくご利用頂けますよう全職員で精進していきますので、今後ご利用頂けますようよろしくお願いします。

いただいたご意見・ご感想

女性用(1階)シャワー室左側3番目取ってアウトです。

8月 女性 スカップ軽井沢 あて

いただいたご意見・ご感想への返答

ご不便をおかけしました。修理致しましたので、ご利用ください。

いただいたご意見・ご感想

すごく楽しかった。わがまま言ってすみませんがジャグジーが使えるといいなー(すみません)でもやっぱり楽しかったです。また来ます。ありがとうございました。

8月 10代 女性 スカップ軽井沢 あて

いただいたご意見・ご感想への返答

ご不便をおかけしております。ジャグジーについては入浴面積も狭く、マスクも着用していないため入浴禁止としております。ご協力お願いいたします。

いただいたご意見・ご感想

月曜日開館してほしいです。水温か外気温を上げてほしいです。

8月 60代 女性 スカップ軽井沢 あて

いただいたご意見・ご感想への返答

ご意見ありがとうございます。月曜日につきましては衛生面を考慮し清掃日に当たらせていただいております。また、水温等に関しては、季節に応じ調節しております。ご了承ください。

いただいたご意見・ご感想

いつもお世話になっております。私は、時々アイスパークでカーリングを楽しませていただいております。まずはお礼申し上げます。さて、お願いが一点あり、この問い合わせからご連絡差し上げました。この間の日曜日（23日）もアイスパークを利用させていただきました。カーリングをする人たちは入り口で検温をし、また館内（プレー中は任意）でもきちんとマスクをしていました。ところが、フットサルやサッカーをしていた人たちが別の入り口から大人数でマスクもせず検温もせず入館し、大声で話しながらロッカールームを利用しておられました。正直に申し上げまして、カーリングをする人たちの検温の意味はないのではないかと思います。私は基本的にはどちらでも構わないと思います。つまり、「マスクはしなくてよく、自由にロッカールームを利用してよい」のか「厳しく制限する」のかは、それぞれの施設で決められるのが良いと思います。ただ、貴施設のHPを拝見しますと、「屋外施設利用者のロッカールームの使用はお断りします」と書かれていたり、館内では「マスク着用をお願いします」と書かれていたりします。

個々の利用者は、こういった情報を見て利用させていただくかどうかを決めると思います。したがって、HPに書かれていることと、実際にされている対応が異なり首尾一貫しておりませんと、個々の利用者の意思決定ができないかと思えます。また何かあった時のリスクが大きいのではないかと思います。カーリングは高齢の方も利用されるかと思えますので、できればHPに書かれることと実際にされている対応とを統一していただけないでしょうか。もしくは、HPに書かれる内容をもう少し具体的に分かりやすく書いていただけないでしょうか。皆様お忙しいことと思えますので、可能な範囲でご対応いただければと思います。もちろん対応が難しい場合には、このメールはご放念いただいても大丈夫です。何卒よろしくお願い申し上げます。

8月27日 男性 メールにて アイスパークあて

いただいたご意見・ご感想への返答

いつも施設をご利用いただきありがとうございます。また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策にご協力いただきありがとうございます。

この度は、風越公園の案内で分かりにくかった点、施設の感染防止、対策不足があった事、誠に申し訳ございませんでした。

フットサル利用のお客様はアイスパーク来館入場時には、マスク着用、検温、個人情報の記入、体調チェックは行っておりましたが、入館後のフットサルコートから、再度館内入場時でマスクをしていない方への注意喚起を怠ってしまった事、申し訳ございませんでした。今後は施設管理者より館内でマスクをしていない方へ注意喚起を徹底致します。なお、屋外施設利用者のロッカールームの使用についてはお断りします。ただし、トイレ使用の際は、アイスパークからスケートリンク・フットサルコートへの出入り口を南側自動ドアのみとし、1階トイレ前の入口を閉め切ることで、受付から目の届くように改善致します。

案内が分かりにくく、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。

わかりやすいホームページの案内提示や館内のサインの掲示を行ってまいります。

また何かお気づきの点などありましたらご指摘くださいますようお願い申し上げます。

いただいたご意見・ご感想

いつも利用させて頂いています。コロナ禍、時間制限は残念さと思いましたが、かえって均等に人数がばらけてよいのではないのでしょうか。このようにこれからも人数制限を続けて欲しいです。

8月 50代 女性 スカップ軽井沢 あて

いただいたご意見・ご感想への返答

ご意見ありがとうございます。新型コロナウイルス感染状況により感染拡大防止の為に営業をおこなってまいりますので、ご協力をお願いいたします。

いただいたご意見・ご感想

県外の方はプールはやめてほしい

8月 60代 女性 スカップ軽井沢 あて

いただいたご意見・ご感想への返答

ご意見ありがとうございます。長野県から出ております社会経済活動再開に向けたロードマップに沿って営業しておりますので他県からのお客様の利用制限は、現在行っておりません。新型コロナウイルス感染拡大防止に努めてまいりますのでご理解ご協力をお願いいたします。

いただいたご意見・ご感想

プール内で3人位がおしゃべりをしている泳げない。職員は何は何を見ているのでしょうか。

8月 女性 スカップ軽井沢 あて

いただいたご意見・ご感想への返答

大変ご迷惑をおかけしました。危険や妨害と判断した場合、監視員がお声がけするようしておりますが、何かお気づきの点がありましたら監視員までお願いいたします。

いただいたご意見・ご感想
受付も遅いしパッパッとしてほしい。
8月 女性 スカップ軽井沢 あて



いただいたご意見・ご感想への返答
大変ご迷惑をおかけしました。
スムーズに行えるよう努力してまいります。

いただいたご意見・ご感想
全然ご利用者の声の中身をご覧になってい
ませんね。
どうゆう事ですか？意味ないよね。
8月 80代 女性 スカップ軽井沢 あて



いただいたご意見・ご感想への返答
毎日確認はしておりますが、担当不在の場合は、確
認できない日もございます。ご了承ください。

いただいたご意見・ご感想
プールの底を上と下に動かせるようにする。
曜日によってふかさをかえる。
8月 7歳 女性 スカップ軽井沢 あて



いただいたご意見・ご感想への返答
ご意見ありがとうございます。
当館のプールは可動床の機能はございませんので
現状での水深で遊泳をお楽しみください。

風越公園指定管理者：風越パークコーオペレイション